

SPECIALE
GESTIONE
SINISTRI

UNA RIVOLUZIONE CHIAMATA INDENNIZZO DIRETTO

L'esperienza del Gruppo Ugf, che dal 1996 ha avviato un network di carrozzerie convenzionate che oggi coprono l'intero territorio nazionale. I risultati e le iniziative in cantiere spiegate da Marco Salomone, dirigente responsabile indennizzo diretto della direzione sinistri del Gruppo

CARROZZERIE CONVENZIONATE: I RISULTATI AL PRIMO SEMESTRE 2008

- Canalizzazione pari a circa il 40% (di cui 20% senza perito e 20% con perito) del canalizzabile (indennizzo diretto con due firme e rischi diversi);
- Contenimento delle tariffe di mano d'opera che negli ultimi tre anni è cresciuta mediamente dell'1,5% annuo (+2% nel primo semestre 2008);
- Contenimento del costo dei ricambi (+1,5% su singolo ricambio primo semestre 2008);
- Liquidazioni del danno effettuate entro 48 ore dall'invio della fattura da parte del riparatore.

Una rivoluzione copernicana. Così Marco Salomone, dirigente responsabile indennizzo diretto della direzione sinistri di Ugf, definisce l'introduzione del risarcimento diretto nel nostro ordinamento, se non altro per le opportunità che ha dischiuso a un mercato rimasto ingessato per troppo tempo. "Il

cliente è stato posto al centro del sistema e questo rappresenta una sfida per tutti, dice Salomone, alla quale dobbiamo rispondere con un nuovo modello organizzativo, con adeguamenti informatici, con forme alternative di comunicazione e con prodotti innovativi. E' ciò che ha fatto Ugf, ad esempio lanciando dispositivi satellitari che individuano immediatamente il veicolo. Un altro step per noi è costituito dallo sviluppo di una rete di carrozzerie convenzionate su cui stiamo puntando molto. Il progetto è partito nel 1996 e l'anno scorso copriva l'intero territorio nazionale, con l'obiettivo di migliorare il servizio, ridurre i costi e prevenire eventuali truffe. Centrale è la figura dell'agente: 800 delle nostre 2080 carrozzerie sono legate ad un'agenzia e dunque considerate 'gemellate', potendo così contare su una priorità nella canalizzazione".

Verso la riorganizzazione del modello
Una caratteristica del modello Ugf è la possibilità dei riparatori della compagnia di trattare direttamente con la struttura liquidativa senza l'intervento del perito, relativamente al danno per il quale il cliente è stato preventiva-

mente "canalizzato". "In collaborazione con Arval (società di noleggio del gruppo Bnp Paribas) stiamo provvedendo a riclassificare e catalogare le carrozzerie con parametri aggiornati, rivela Salomone, aggiornare e formalizzare le condizioni economiche e organizzare una nuova piattaforma per la prevenzione e validazione delle voci di danno per attivare la fornitura diretta dei ricambi (ottenendo ulteriori sconti e garanzie). Tali iniziative - che termineranno nel corso del 2009 - miglioreranno di gran lunga il servizio al cliente. Stimiamo nel complesso un contenimento del costo medio di circa 8 punti, anche introducendo forme incentivanti per le reti di vendita. Infine abbiamo sviluppato internamente una banca dati per monitorare i costi di riparazione in ogni elemento. Crediamo che il sinistro debba diventare un 'prodotto', da vendere massimizzando la customer satisfaction. Nel 2007 è cresciuta del 3% la velocità di liquidazione, ma è la soddisfazione che fa la differenza ed essa è legata a doppio filo alla qualità del servizio".

R.C.



Marco Salomone, dirigente responsabile indennizzo diretto della direzione sinistri di Ugf